



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE**  
**DEL BANCO FALABELLA SEDE PLAZA NORTE EN EL AÑO 2014**

**PARA OBTENER EL GRADO DE:**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR (A):**  
**MILLA MINAYA RUTH PAOLA**

**ASESOR:**  
**Dra. MIRIAM E. NAPAICO ARTEAGA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
**PLANIFICACIÓN**

**TRUJILLO – PERÚ**

**2014**

## JURADO

- 1.- Presidente: Doctora Bernardo Santiago, Grissi
- 2.- Secretario: Doctora Napaico Arteaga, Miriam
- 3.- Vocal: Magister Velasco Pinchi, Yris Magaly

## **DEDICATORIA**

El siguiente trabajo se la dedico a mis amados padres por haberme brindado su apoyo incondicional, por su comprensión y todo el amor que me han dado a lo largo de mi vida y por creer siempre en mí.

## **AGRADECIMIENTOS**

Mi eterna gratitud a nuestro padre celestial, en el nombre bendito de su hijo Jesucristo y de nuestra santísima madre la virgen María, por permitirme alcanzar mis nobles ideales y no doblegarme ante las adversidades.

A mis padres Pedro y Norma por el apoyo incondicional durante todo este tiempo y más en los momentos difíciles que me tocó vivir, sin su apoyo incondicional no hubiera sido posible avanzar, son mi mayor tesoro los amo y mil gracias.

A mis hermanas Cynthia y Daniela, a mi cuñado Edward que creyeron en mí siempre y me alentaron a seguir adelante, y a mi sobrinito Aarón quien con su ternura y cariño brindado me dio las fuerzas para no rendirme.

A mis grandes amigos Gonzalo y Jorge a quienes estoy eternamente agradecida por su amistad, apoyo y comprensión en todo este tiempo que hemos pasado juntos.

Agradezco a los docentes en general del Sistema Universitario Basado en la Experiencia de la Universidad César Vallejo por brindarme sus orientaciones oportunas en la elaboración de esta tesis, en especial a la Dra. Miriam Napaico por la paciencia y consejos para culminar la tesis de la mejor manera.

.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Ruth Paola Milla Minaya, con DNI N° 41304276, declaro que la tesis titulada: Gestión administrativa y fidelización del cliente del Banco Falabella sede plaza norte en el año 2014, ha sido desarrollada con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de la tesis en mención.

Los Olivos, agosto 2014

---

Ruth Paola Milla Minaya

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado calificador:

En cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela Académica de Administración – Programa de Formación para adultos SUBE de la Universidad “César Vallejo” se pone a vuestra consideración la investigación titulada “GESTION ADMINISTRATIVA Y FIDELIZACION DEL CLIENTE DEL BANCO FALABELLA SEDE PLAZA NORTE EN EL AÑO 2014” con el propósito de optar el grado de Licenciado en Administración.

En esta investigación se ha realizado una correlación de resultados hallados en torno a la gestión administrativa (primera variable) que emplea Banco Falabella en la fidelización del cliente (segunda variable) en sus agencias. Recordemos que si se emplea la planeación, la organización, la dirección y el control se pondrán en práctica el proceso administrativo de manera adecuada. Asimismo debemos tener en cuenta que para la fidelización del cliente, debemos estar atentos en la satisfacción de las necesidades, ser competentes y tener empatía, ya que estos son elementos básicos para mantener al cliente fiel. Es por esto que se ha analizado descriptivamente la correlación entre estas dos variables.

La información se ha estructurado en cuatro capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido la universidad. En el capítulo I, se realiza el planteamiento del problema y los antecedentes. En el capítulo II, se registran las bases teóricas de Chiavenato, Fayol. En el capítulo III, se considera la hipótesis de investigación la operacionalización de las variables, la población y muestra, el tipo de investigación ha sido cuantitativa, con diseño descriptivo correlacional, los métodos y técnicas empleadas. En el capítulo IV, se considera el procesamiento de la información recogida, la discusión de los resultados, por último se muestran las conclusiones y sugerencias a las que se ha llegado en esta investigación.

La investigadora.

## INDICE

	Página
Página del Jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
<b>I.INTRODUCCIÓN</b>	
Introducción	14
Antecedentes	16
Justificación	22
1.1 Formulación del problema	43
Problema general	45
1.2 Hipótesis	46
1.3 Objetivos	46
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1 Variables	48
2.2 Operacionalización de variables	48
2.3 Metodología	49
2.4 Tipo de estudio	50
2.5 Diseño	50
2.6 Población, muestra y muestreo	51
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
2.8 Métodos de análisis de datos	52
III. RESULTADOS	56
IV. DISCUSIÓN	71
V. CONCLUSIONES	74

VI.RECOMENDACIONES	76
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
ANEXOS	

Anexos

Matriz de consistencia

Operacionalización de variables

Instrumentos de investigación

Fichas de Validación de juicio de expertos



## ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1. Resultado de la variable Gestión Administrativa	56
Tabla 2. Dimensión: Planeación	57
Tabla 3. Dimensión: Organización	58
Tabla 4. Dimensión: Dirección	59
Tabla 5. Dimensión: Control	60
Tabla 6. Resultado de la variable Fidelización	61
Tabla 7. Dimensión: Satisfacción de la necesidades	62
Tabla 8. Dimensión: Competitividad	63
Tabla 9. Dimensión: Empatía	64

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1. Gestión administrativa	56
Figura 2. Planeación	57
Figura 3. Organización	58
Figura 4. Dirección	59
Figura 5. Control	60
Figura 6. Fidelización	61
Figura 7. Satisfacción de las necesidades	62
Figura 8. Competitividad	63
Figura 9. Empatía	64

## RESUMEN

La investigación, que se ha titulado “GESTION ADMINISTRATIVA Y FIDELIZACION DEL CLIENTE DEL BANCO FALABELLA SEDE PLAZA NORTE EN EL AÑO 2014”; ha dado respuesta al problema: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la fidelización del Cliente del Banco Falabella sede Plaza Norte en el año 2014? en razón a que los ejecutivos comerciales del banco falabella de la población en estudio han presentado dificultades al relacionarse con los clientes. Por esto el objetivo ha sido: Reconocer las incidencias de la Gestión Administrativa sobre la Fidelización del Cliente del Banco Falabella sede Plaza Norte en el año 2014.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al método cuantitativo. El diseño de la investigación ha sido el correlacional. La muestra estuvo representada por 22 ejecutivos del banco Falabella sede plaza norte, que laboran en el presente año. Las técnicas de investigación empleadas han sido: el empleo de encuestas para recoger información sobre ambas variables.

Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Rho de Spearman tenemos lo siguiente: se aprecia un valor calculado donde  $p = 0.003$  a un nivel de significativa de 0,05 (bilateral), y un nivel de relación de 0,606; lo cual indica que la correlación es moderada. Por lo cual se concluye que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y fidelización del cliente del Banco Falabella sede plaza Norte en el año 2014.

**Palabras clave:** planeación, organización, dirección, control, empatía, competitividad y satisfacción de las necesidades

## **ABSTRACT**

The research titled "ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND CUSTOMER LOYALTY FALABELLA OF THE BANK PLAZA NORTE HEADQUARTERS IN 2014"; has given an answer to the problem: How the Administrative Management influences Customer Loyalty of the Falabella Bank Plaza Norte headquarters in 2014? Commercial executives of the Falabella Bank of the population under study have presented difficulties in dealing with customers. Therefore the objective was: To recognize the impact of the Administrative Management on Customer Loyalty Falabella Bank Plaza Norte headquarters in 2014.

The methodology used for the elaboration of this thesis was the quantitative method. The research design was correlational. The sample was represented by 22 executives of the Bank Falabella Plaza Norte headquarters, working in the present year. The following research techniques were used: the use of surveys to collect information on both variables.

Among the most important results obtained with the statistical test of Spearman Rho we have this: a calculated value appreciates  $p = 0.003$  at significant level 0.05 (bilateral) and a level of relationship of 0.606; which indicates that the correlation is moderate. Therefore it is concluded that there is a direct and significant relationship between the administrative and customer loyalty of the Falabella Bank Plaza Norte headquarters in 2014.

Key words: planning, organization, direction, control, empathy, competitiveness and needs satisfaction.